

PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MANADO

Oleh:

Hangga Wicaksono Murti¹

Jullie J. Sondakh²

Harijanto Sabijono³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado

email: ¹angga.tequ@gmail.com

²julliesondakh@yahoo.com

³h_sabijono@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan fiskus dapat dilaksanakan secara prima, untuk itu perlu dilakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai/fiskus dengan melakukan kontrol secara rutin atau berkala terhadap ketetapan penyelesaian pelayanan yang diminta wajib pajak. Pelayanan pajak dapat juga dilakukan dengan meninjau kembali sistem informasi perpajakan yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Metode analisis yang digunakan asosiatif untuk melihat keterhubungan antar variabel. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan sosialisasi berupa penjelasan kepada seluruh masyarakat yang menjadi Wajib Pajak akan pentingnya dan manfaat membayar pajak seperti penyuluhan atau pertemuan ditingkat kelurahan perlu ditingkatkan atau lebih intensif.

Kata kunci: pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Service tax authorities can be implemented in a prime, for it is necessary to supervise the performance of employees/tax authorities to conduct regular or periodic controls of the provisions of the settlement of the taxpayer requested service. Tax services can also be done by reviewing the tax information system used by Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama to increase knowledge of taxation Primary taxpayer. The purpose of this study is to investigate and analyze the effect of the service tax authorities and compliance with tax knowledge to individual taxpayers in the city of Manado. The analytical method used to see the connectedness between associative variables. The results of the study revealed that the service tax authorities and tax knowledge affect individual taxpayer compliance, so it can be a reference material to increase the tax man tax compliance. Efforts to do is to socialize the entire community in the form of an explanation to the taxpayer of the importance and benefits of paying taxes such as counseling or village level meetings should be increased or more intense.

Keywords: tax authorities, knowledge services tax, compliance tax

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era Reformasi saat ini, perkembangan sosial ekonomi dan politik berlangsung sangat cepat sehingga perlu dilakukan *Tax Reform 2002* untuk menyesuaikan Undang-undang perpajakan di Indonesia dengan perkembangan dan kemajuan dunia usaha, karena perubahan sistem perpajakan yang pernah dilakukan belum dapat menampung perkembangan dunia usaha.

Pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara, tapi permasalahan pajak terus berlangsung. Jumlah wajib pajak di Manado dari tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Penyebab yang lain yaitu pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Ditjen Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assessment* memberikan peran aktif Wajib Pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak terutang, menyetorkan sendiri, dan melaporkan SPT sendiri. Sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Untuk menunjang dari *Self Assessment System* tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-registrasi*, *drop box* dan *e-banking*. Wajib Pajak potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual sesuai dengan kenyataannya masih banyak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha namun juga telah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga ada yang tidak taat untuk membayar pajak.

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh:

1. Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.
2. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Widyaningsih, (2011:2) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Wajib pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan). Wajib pajak menurut Mardiasmo (2013:23) adalah sekumpulan orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahayu, 2010:149). Pelayanan umum (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk Barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Siregar, dkk. 2012). Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009:11).

Kepatuhan Wajib Pajak

Perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Devano dan Rahayu, 2006:113). Kepatuhan pajak (Rahayu, 2010:138) adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern, sehingga wajib pajak tidak berpersepsi negatif terhadap petugas pajak karena rendahnya pelayanan petugas pajak (Zulaikha 2012).

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suryadi (2006) dalam Zulaikha (2012) menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk

bisa memberikan tanggapan. Namun dengan banyaknya informasi yang diperoleh dari media dapat menimbulkan yang negatif dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan wajib pajak yang kurang mendapat informasi biasanya akan biasa saja. Karena mereka tidak terlalu mengetahui duduk persoalannya maka mereka akan tetap memberikan opini positif. Pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Siregar, dkk. 2012).

Penelitian Terdahulu

Siregar, dkk (2012) dengan penelitian Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Rajif (2012) dengan penelitian Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. Berdasarkan analisis dengan regresi linear diketahui bahwa variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan pajak adalah ketegasan sanksi perpajakan. Zulaikha (2012) dengan Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Berdasarkan analisis diperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:1) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih.

Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang berada di Jalan 17 Agustus Manado, Sulawesi Utara. Periode waktu penelitian dimulai dari akhir bulan Oktober sampai dengan Desember 2013.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian disajikan lengkap dan terinci tentang langkah-langkah yang akan dilakukan pada pelaksanaan penelitian ini. Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini adalah:

1. Penulis melakukan kajian awal dengan melakukan studi literatur baik studi kepustakaan maupun membaca melalui internet.
2. Melakukan pengidentifikasian tentang masalah, merumuskannya, menetapkan tujuan dan manfaat penelitian,
3. Membatasi masalah ke lingkup yang disesuaikan dengan penelitian saat ini.
4. Perancangan dan persiapan survei pada objek penelitian yang telah ditentukan.
5. Pengumpulan data baik primer maupun sekunder.
6. Melakukan pengolahan data, membahasnya kemudian menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran guna melengkapi penelitian.

Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang di kuantitatifkan dengan skala likert. Dimana data tersebut berupa kualitas pelayanan fiskus, pemahaman wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi diukur dengan menggunakan kuesioner berskala likert.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi yang di terdaftar di KPP Pratama Manado dengan cara memberikan kuesioner.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen, kepustakaan dan sumber tertulis lainnya berupa literature dan peraturan yang memiliki hubungan dengan pokok bahasan yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam Penelitian ini dikumpulkan melalui metode penelitian lapangan (*field research method*) yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dengan cara:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas lembaga.
2. Kuisioner yaitu merupakan daftar yang diberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuisioner ini dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi di kota Manado.
3. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan wajib pajak orang pribadi di kota Manado.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Bagian Utara Tengah Gorontalo dan Maluku Utara yang bernaung di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Tugas dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah melaksanakan tugas Pokok Direktorat Jendral Pajak dalam penerimaan Negara. Kantor Pelayanan Pajak berdiri pada pertengahan tahun 1959, yang merupakan pemecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Makasar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sulteng yang dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng.

Tahun 1989 pemerintahan menetapkan penggantian nama kantor inspeksi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian berubah pula nama kantor inspeksi Pajak Manado menjadi KPP Manado hingga sekarang. Kemudian dengan adanya pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya jumlah wajib pajak yang potensial di Wilayah Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah maka pada tahun 1989 Kantor Pelayanan Pajak Manado oleh Kantor Pusat dibagi menjadi empat wilayah kerja yaitu Kantor Pelayanan Pajak Manado, Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo, Kantor Pelayanan Pajak Palu, dan Kantor Pelayanan Pajak Luwuk.

Visi dan Misi

Visi dan misi KPP Pratama Manado dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut, yaitu:

Visi : Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalitas yang tinggi.

Misi : Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Adapun jumlah responden yang di tentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 dengan teknik non probabiliti yaitu *Purposive Sampling*. Setiap responden diberi lembar kuesioner untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	20-30 tahun	11	11,00
		31-40 tahun	35	35,00
		41-50 tahun	30	30,00
		>50 tahun	24	24,00
		Total	100	100
2	Pendidikan Terakhir	SMA	27	27,00
		Diploma	23	23,00
		S1	34	34,00
		S2	10	10,00
		Total	100	100
3	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	49,00
		Perempuan	41	41,00
		Total	100	100
4	Pekerjaan	Karyawan Swasta	22	23,00
		Karyawan BUMN	12	12,00
		PNS	25	25,00
		ABRI	13	13,00
		Wiraswasta	27	27,00
		Total	100	100
5	Penghasilan Tahun	Rp 25 -100 Juta	65	65,00
		Rp 101 – 250Juta	23	23,00
		Rp 251 – 500 Juta	7	7,00
		> Rp 500 Juta	5	5,00
		Total	100	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	Keterangan
Pelayanan Fiskus(X_1)	Pertanyaan 1	0,848	Valid
	Pertanyaan 2	0,679	Valid
	Pertanyaan 3	0,350	Valid
	Pertanyaan 4	0,423	Valid
	Pertanyaan 5	0,848	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X_2)	Pertanyaan 1	0,794	Valid
	Pertanyaan 2	0,757	Valid
	Pertanyaan 3	0,491	Valid
	Pertanyaan 4	0,794	Valid
	Pertanyaan 5	0,757	Valid
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi(Y)	Pertanyaan 1	0,794	Valid
	Pertanyaan 2	0,757	Valid
	Pertanyaan 3	0,491	Valid
	Pertanyaan 4	0,794	Valid
	Pertanyaan 5	0,757	Valid

Sumber: Data Olahan Dalam Lampiran

Hasil uji validitas instrument dari ketiga variabel yaitu pelayanan fiskus (X_1) pengetahuan perpajakan (X_2) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) seperti pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung (korelasi) lebih besar dari 0,3.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Reliabilitas
Pelayanan Fiskus (X_1)	0,815	Reliabel
Pengetahuan perpajakan (X_2)	0.881	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)	0,805	Reliabel

Sumber: Data Olahan dalam Lampiran

Hasil uji reliabilitas instrument menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu pelayanan fiskus(X_1), pengetahuan perpajakan(X_2) dan kepuasan kepatuhan wajib pajak orang pribadi konsumen (Y) adalah reliabel karena nilai r Alpha > 0,6 (Wibowo, 2012:53).

Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas**
Data terdistribusi dengan normal sehingga dapat dikatakan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.
- Uji Heteroskedastisitas**
Persamaan regresi ini tidak terdapat heteroskedastisitas. Hal ini terlihat dari penyebaran titik-titik yang tidak memiliki pola yang jelas, serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dalam persamaan ini tidak terjadi gejala heteroskedisitas.
- Uji Multikolinearitas**
Hasil analisis terlihat bahwa tidak ada variabel bebas yang memilki nilai toleransi kurang dari 0,10. Hasil uji VIF juga menunjukan hal yang sama yaitu tidak ada satupun variabel independen yang memiliki VIF lebih dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam persamaan regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Parsial				
Variabel	B	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	6.777			
Pelayanan Fiskus (X_1)	0,332	3.580	0,001	Signifikan
Pengetahuan Perpajakan (X_2)	0.308	4.086	0.000	Signifikan

Koefisien	Hasil	Uji F	Hasil
R	0,648	F hitung	35.166
R Square (R^2)	0,420		
Adj R Square (Adj R^2)	0.408	Sig. F	0,000

Regresi Linerar berganda			
$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$			
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi = $6.777 + 0,332 X_1 + 0,308 X_2 + e$			

Sumber: Hasil Olahan Data Primer (2013)

Persamaan regresi berganda dalam penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 6.777 + 0.332 X_1 + 0.308 X_2$$

1. Koefisien Korelasi dan Determinasi

- a. Koefisien korelasi (R) untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan angka R sebesar 0.648, artinya bahwa korelasi atau hubungan variabel dependen dengan variabel independen cukup kuat yaitu sebesar 64.8% atau pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempunyai hubungan sebesar 64,8% dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R^2 atau koefisien determinasi adalah 0.420, nilai ini mengindikasikan bahwa 42% kepatuhan wajib pajak orang pribadi disumbangkan pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Sedangkan sisanya 58% dijelaskan oleh sebab – sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

2. Pengujian Hipotesis

- a. Uji F (Uji Hipotesis secara Simultan)
Hasil analisis diperoleh F hitung sebesar 35.166 dengan tingkat signifikansi 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05, dengan demikian pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado diterima.
- b. Hasil analisis tabel uji t dapat dijelaskan pengaruh masing – masing variabel X terhadap Y sebagai berikut:
 1. Pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi 0.001 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05, dengan t hitung 3.580 > t tabel 1.660, dengan demikian disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.
 2. Pengetahuan perpajakan mempunyai nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05 dengan t hitung 4.086 > 1.660, t hitung > t table, dengan demikian disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji F hitung yang dilakukan untuk melihat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai yang jauh lebih kecil dari lima persen, maka dapat disimpulkan pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012) yang menyatakan pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t yang dilakukan untuk melihat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado diketahui bahwa pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari lima persen, dengan t hitung lebih besar dari t tabel, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Zulaikha (2012) menyatakan bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t yang dilakukan untuk melihat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado diketahui bahwa pengetahuan perpajakan (X_2) mempunyai nilai signifikasi lebih kecil dari lima persen, dengan t hitung lebih besar dari t tabel, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menunjukkan diterapkannya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.

Saran

Saran dari penelitian ini, Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat mengupayakan sosialisasi berupa penjelasan kepada seluruh masyarakat yang menjadi Wajib Pajak akan pentingnya dan manfaat membayar pajak seperti penyuluhan atau pertemuan ditingkat kelurahan lebih ditingkatkan atau lebih intensif, serta memberikan *training* pengisian SPT dengan menggunakan media *online* yang diberikan secara berkesinambungan, pengisian SPT merupakan salah satu faktor yang dianggap menghambat dalam membayar pajak karena belum cukup mengerti dalam pengisiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, S dan Rahayu, S. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana, Jakarta.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993. *Surat Keputusan No. 81 tahun, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang disempurnakan dalam Surat Keputusan No. 63 tahun 2003*. Jakarta.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rajif. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Gunadarma. <http://repository.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/954/1/21207292.pdf>. Diakses 13 Oktober 2013. Hal. 1-10.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 16. 2009. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir*. Jakarta.
- Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Siregar, Saryadi, Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro. Vol. 1, No. 1. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/856>. Diakses 13 Oktober 2013. Hal. 1-9

- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media, Yogyakarta.
- Widyaningsih, Aristanti. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan dengan Pendekatan Mind Map*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Zulaikha, Nugroho R.A. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal of Accounting*. ISSN : 2337-3806. Vol. 1, No. 2. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>. Diakses tanggal 13 Oktober 2013. Hal. 1-11.

